

PIN



Shoqëria Abissnet sh.a.

Rr. Ismail Qemali, P. 18, K.2, Tiranë, Albania
NUIS: K01417001C
Certifikatë: Nr.2012-AP-U69-8-5/dt.20.03.2012

Operatori

Tel Shitjet: +355 44 300 123
Tel Suporti: +355 44 300 001
Email: info@abissnet.al
Web: www.abissnet.al

Kushtet e Kontratës

Afati: Data:

Pagesa: Penaliteti:

Nr. Kontratës: Nr. Përdoruesit:

Muaji:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Paguar:

Përdoruesi

Tipi: Subjekti:

Emri: Nipti:

Adresa:

Datëlindja: Vendlindja:

Qyteti: Shteti:

Mobile: Email:

Shërbimet

		Cmimi/Muaj	Parapagimi
Lloji Lidhjes:	FiberOptike	ALL 0.00	ALL 0.00
Shërbimi Internet:	MoreSpeed 100Mbps (100/10 Mbps)	ALL 3,990.00	ALL 47,880.00
Shërbimi TV:			
Shërbimi Telefonik:			
Lloji i IP:	Dinamike	ALL 0.00	ALL 0.00
Pajisjet Interneti:	Fiber Router WiFi	ALL 0.00	ALL 1,500.00
Pajisjet TV:		ALL 0.00	ALL 0.00
Router/Wifi/Tjetër:		ALL 0.00	ALL 0.00

Totali:

Nënshkrimi

Kujdes! Deklarimet e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumentave të falsifikuar për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumentave të falsifikuar që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të kodit Penal të Republikës të Shqipërisë. Në rastet e parashikuara me ligj të dhënat e këtij formulari u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurës Penale, në bazë të Kërkesës së tyre.

Perdoruesi

Rregjistrimi behetnga

Leternjoftim / GxxxxxxxxG

Lloji/Numri i dokumentit

Nënshkrimi Përdoruesit

Nënshkrimi Operatorit

Emer Mbiemer, Firme

Emer Mbiemer, Firme

Kontratë shërbimi

1. Kushtet e Përgjithshme të Kontratës

Kjo kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit nr.7850, dt. 29.07.1994 “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë” i ndryshuar;
2. Ligjit nr.9918, dt.19.05.2008 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar;
3. Ligjit nr.9902, dt. 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar;
4. Ligjit nr.9887, dt. 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar;
5. Ligje dhe akte të tjera që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

2. Përkufizime

a) **Operatori** është shoqëria “ABISSNET” sh.a e regjistruar me vendimin Nr.22838, të datës 01.02.2000, të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë, me NIPT K01417001C.

b) **Përdoruesi** është individ, personi fizik ose juridik që ka nënshkruar këtë kontratë për të përdorur shërbimin/shërbimet të përcaktuara në këtë kontratë dhe formularin e regjistrimit bashkangjitur.

c) **Objekti i Shërbimit** përfshin një ose disa prej shërbimeve të mëposhtme sipas përzgjedhjes së Përdoruesit:

1. Akses në internet;
2. Shërbim audioviziv;
3. Shërbim telefonik i qëndrueshëm.

Shërbimi audioviziv është shërbimi i ripërsëritjes online të programeve televizive të të tretëve, sipas formularit të regjistrimit bashkangjitur, nëpërmjet platformës IPTV OTT.

Shërbim telefonik i qëndrueshëm është shërbimi telefonik i ofruar për Përdoruesin, pajisjet fundore të të cilit lidhen me pikat fundore me vendndodhje të qëndrueshme të rrjetit të Operatorit.

ç) **Palët** janë Përdoruesi dhe Operatori së bashku ose veç e veç.

d) **Pajisje Fundore** janë të gjitha mallrat kapitale të luajtshme në pronësi të Operatorit, të instaluar në mjediset e përdoruesit për të kryer lidhjen e shërbimeve që janë përzgjedhur nga përdoruesi në bazë të kësaj kontrate. Lloji, numri serial/mac adresa dhe sasia e pajisjeve fundore të dhëna në përdorim të përdoruesit, përcaktohen sipas procesverbalit të dorëzimit bashkangjitur kësaj kontrate.

dh) **Afati Fillestar** është afati i përzgjedhur nga Përdoruesi sipas kësaj kontrate.

3. Çmimet dhe Shërbimet

a) Shërbimet dhe çmimet e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Përdoruesi, paraqiten në formularin e regjistrimit bashkangjitur kësaj kontrate dhe janë pjese e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

b) Çmimet e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar.

4. Afati fillestar i Kontratës së Shërbimit

a) Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të përcaktuar në formularin e regjistrimit bashkangjitur.

b) Nëse Përdoruesi nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim brenda 1 (një) muaji përpara përfundimit të kontratës se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit të përcaktuar, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.

c) Pas kalimit të afatit fillestar, Përdoruesi mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara.

ç) Në rast se përfundimi i Kontratës kryhet nga Përdoruesi para përfundimit të afatit fillestar ose pa respektuar pikën 4.c, Përdoruesi ka detyrim të paguajë një penaltitë në shumën e përcaktuar në formularin e regjistrimit bashkangjitur.

d) Data e fillimit të Shërbimit është data e aktivizimit të shërbimit nga Operatori.

5. Mënyra e Pagesës:

5.1 Kontratat me parapagim:

a) Pagesa fillestare, përfshirë çdo tarifë tjetër paguhet në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 9/f dhe rastit në pikën 6/b.

b) Çmimi mujor i shërbimit parapaguhet, sipas përcaktimeve në formularin e regjistrimit.

Përdoruesi është i detyruar të paguajë muajt e plotë të shërbimit sipas afatit fillestar të përzgjedhur sipas përcaktimeve në formularin e regjistrimit bashkangjitur.

i. Operatori do t'i dorëzojë faturën Përdoruesit nëse përmbushen kushtet ligjore dhe Përdoruesi e kërkon atë. Në rast se Përdoruesi nuk parapaguan çmimin mujor të shërbimit, në datën përkatëse, Operatori do të kryejë ndërprerjen e shërbimit.

ii. Operatori, brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, do të njoftojë Përdoruesin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda një afati të arsyeshëm, si dhe duke e paralajmëruar Përdoruesin për masat kufizuese që mund të ndërmerret Operatori.

iii. Në qoftë se Përdoruesi nuk kryen pagesën e prapambetur brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga ndërprerja e shërbimit, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

5.2 Kontrata me paspagim:

a) Pagesa fillestare, përfshirë çdo tarifë tjetër paguhet në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të përcaktuar në pikën 9/f.

b) Çmimi mujor i shërbimit paspaguhet, sipas përcaktimeve në formularin e regjistrimit.

Përdoruesi është i detyruar të paguajë muajt e plotë sipas afatit fillestar të përzgjedhur, afat i përcaktuar në formularin e regjistrimit bashkangjitur.

i. Operatori do t'i dorëzojë faturën Përdoruesit nëse përmbushen kushtet ligjore dhe Përdoruesi e kërkon atë.

ii. Operatori, brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, do të njoftojë Përdoruesin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda një afati të arsyeshëm, si dhe duke e paralajmëruar Përdoruesin për masat kufizuese që mund të ndërmerret Operatori.

iii. Në qoftë se Përdoruesi nuk kryen pagesën e prapambetur brenda 21 (njëzet e një) ditëve nga data përkatëse e pagesës, atëherë Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën.

5.3a) Pagesa kryhet: me para në dorë në njësitë tregtare të Operatorit ose në mënyrë bankare.

b) Në çmimin e shërbimit përfshihet edhe Tatimi mbi Vlerën e Shtuar në masën 20%. Në rast të ndryshimit të vlerës së këtij tatimi, kjo do të pasqyrohet në faturën e shërbimit.

c) Shumat e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen. Përdoruesi mund të paraqesë një kërkesë me shkrim për pezullimin e periudhës së shërbimit. Pezullimi i shërbimit është i mundur jo më shumë se dy herë në vitin kalendarik dhe në periudhën e kontraktuar. Vlera totale e periudhës së pezullimit nuk mund të jetë më shumë se 3 muaj. Në këtë rast, shuma e parapaguar prej tij do të jetë e vlefshme për periudhën e ardhshme kur do të kërkohet shërbimi. Shërbimi do të ndërpritet jo më vonë se 10 (dhjetë) ditë pune prej datës në të cilën kërkohet ndërprerja e shërbimit. Riaktivizimi i shërbimit do të kryhet jo më vonë se 10 (dhjetë) ditë pune prej datës kur kërkohet riaktivizimi. Në këtë rast Përdoruesi do të paguajë një tarifë prej 1000 (njëmijë) lekë për riaktivizimin e shërbimit.

ç) Nëse Përdoruesi me kalimin e një afati të caktuar gjatë të cilit nuk ka paguar shërbimin, kërkon të riaktivizojë atë, atëherë marrëdhënia kontraktore ndërmerret tij dhe Operatorit do të rregullohet sipas kontratës tip të shërbimit të internetit që është në fuqi në datën e kërkesës për riaktivizimin e shërbimit.

Llojet dhe mënyra e pagesës, ndërprerja e shërbimit, për shërbimin telefonik

Kontratë shërbimi

a) Përdoruesi detyrohet t'i parapaguajë Operatorit:

a.1- Çmimin e instalimit;

Ky çmim paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është i pakthyeshem, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 8/g;

a2 – Çmimin mujor fiks.

Ky çmim është shuma që paguhet nga Përdoruesi çdo muaj për mirëmbajtjen nga Operatori të linjës telefonike.

b) Çmimet e parapaguara nga Përdoruesi nuk kthehen me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 9/f.

c) Fatura është dokumenti provë i detyrimit të Përdoruesit ndaj Operatorit. Operatori do t'i dorëzojë faturën Përdoruesit në datën e kryerjes së pagesës. Fatura përfshin:

-çmimin e shërbimit/shërbimeve; -çmimin fiks; -detyrimet fiskale;

-periudhën e faturimit; -llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit.

ç) Në rastin e paraqitjes së një kërkesë, Operatori do t'i mundësojë Përdoruesit brenda 15 ditëve të para të muajit pasardhës;: 1. numrat e thirrur 2. datën 3. orën 4. kohëzgjatjen e bisedave të kryera.

5. pagesën për çdo komunikim të kryer (sipas zgjedhjes).

Ndërprerja e shërbimit telefonik

a) Kur Përdoruesi nuk paguan vlerën e faturës në datën përkatëse:

a.1. Operatori do të njoftojë Përdoruesin me shkrim apo me telefonatë për plotësimin e detyrimit brenda 3 ditëve para afatit të pagesës, duke e lajmëruar për ndërprerjen e shërbimit. Nëse pagesa nuk kryhet në datën e duhur, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Përdoruesi do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët dhe i lejohet të përdorë shërbimet e urgjencës për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30 ditëve, Përdoruesit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Përdoruesit për një periudhë prej 90 ditësh.

b) Nëse Përdoruesi parapaguan brenda 90 ditëve, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve nga kryerja e pagesës. Nëse Përdoruesi nuk parapaguan brenda afatit të lartpërmendur, atëherë kontrata mbaron dhe e drejta e përdorimit të numrit telefonik i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Përdoruesi ka të drejtën e rezervimit të numrit.

6.Garancia e shërbimit dhe depozita për pajisjet

a. Garancia e shërbimit

- Nëse kontrata parashikon garanci për shërbimin, përdoruesi detyrohet të kryejë pagesën e garancisë në momentin e nënshkrimit të kontratës.
- Vlerën e garancisë Përdoruesi do ta përdorë për likuidimin e detyrimit për muajin/t e fundit të afatit të kontratës.
- Në rast se Përdoruesi e përfundon kontratën para afatit të kontratës, nuk i kthehet shuma e lënë garanci.

b. Depozita për pajisjet

- Nëse kontrata parashikon depozitë për pajisjet Përdoruesi detyrohet të paguajë vlerën e përcaktuar në formularin e regjistrimit të kësaj kontrate, për çdo pajisje që do të marrë në përdorim.
- Në përfundim të kontratës Përdoruesi detyrohet të kthejë pajisjet në gjendje funksionale, ndërsa Operatori detyrohet ti kthejë vlerën e depozitës Përdoruesit nëse pajisjet janë në gjendje funksionale.

Në rast se në përfundim të kontratës Përdoruesi nuk kthen pajisjet në gjendje funksionale, ai detyrohet të paguajë diferencën midis vlerës së lënë depozitë dhe çmimit zyrtar të shitjes së pajisjeve.

7.Ndryshimi i Çmimeve

a) Në rast të rritjes së çmimeve për shkak të ndryshimit të kushteve të tregut, njoftimi për rritjen e tyre do të bëhet 30 ditë përpara:] nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe në adresën e email-it që ka deklaruar Përdoruesi me nënshkrimin e kësaj kontrate. Ndryshimet e çmimeve do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit/njoftimit me email. Përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e çmimeve, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të

ndryshuara, nga data e hyrjes në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

b) Uljet e çmimeve mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

c) Ndryshimi i çmimeve nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

8.Detyrimet e Përdoruesit

a)Përdoruesi detyrohet të paguajë çmimin e instalimit fillestar dhe çmimin mujor të shërbimit në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj kontrate si dhe formularit të regjistrimit të saj.

b)Përdoruesi detyrohet të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të venë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve dhe të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar. Përdoruesi detyrohet të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimet objekt i kësaj kontrate në kundërshtim me rregullat e etikës dhe ligjin. Në lidhje me shërbimin telefonik, Përdoruesi nuk duhet të lejojë apo përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Përdoruesit e tjerë të Operatorit apo të Operatorëve të tjerë.

c) Përdoruesi duhet t'u përmbahet udhëzimeve të Operatorit për mënyrën e përdorimit të shërbimit, pajisjeve fundore ose për çështje të tjera.

ç) Përdoruesi duhet të ruajë fshehtësinë e të dhënave personale të aksesit në rrjetin e Operatorit. Në të kundërt, Operatori do të ndërpresë shërbimin. Nëse një shkelje e tillë kryhet më shumë se një herë, Operatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme.

d) Përdoruesi detyrohet që nga shërbimi i ofruar të mos dërgojë tek të tretët mesazhe me përmbajtje shqetësuese, kërcënuese, denigruese ose persekutuese, si dhe mesazhet e kategorizuara si SPAM.

dh) Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zëvendësimin e pajisjeve, vetëm në rast se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit. Operatori nuk suporton dhe nuk konfiguron pajisjet që nuk janë furnizuar prej tij.

e) Përdoruesit i ndalohet të rishesë apo të transferojë tek të tretët shërbimin e kontraktuar. Në rast se Operatori evidenton këtë shkelje, ka të drejtë të ndërpresë në mënyrë të menjëhershme shërbimin si dhe të zgjidhë në mënyrë të njëanshme dhe të menjëhershme këtë kontratë shërbimi. Në këtë rast, Operatori nuk është i detyruar t'i kthejë Përdoruesit pagesat e kryera.

ë) Përdoruesi detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë shërbimi.

f) Përdoruesi duhet të jetë i pajisur me një dokument identifikimi në lidhjen e kontratës dhe në rastin e ndryshimit të kësaj kontrate duhet të paraqesë edhe kontratën e mëparshme.

g) Në rast se Përdoruesi kërkon transferimin e linjës në një adresë tjetër nga ajo për të cilën është lidhur kontrata, Operatori do të verifikojë mundësinë e transferimit. Transferimi i linjës do të realizohet nëse plotësohen kushtet e mëposhtme:

-Operatori ka rrjet në zonën ku kërkohet transferimi:

-Përdoruesi pranon të paguajë detyrimet që lindin për realizimin e transferimit, (vlerën për transferimin e linjës dhe vlerën për pajisjet e reja që mund të jenë të nevojshme për ofrimin e shërbimit)

-Përdoruesi pranon të rinovojë kontratën me afatin fillestar për të cilin është lidhur kontrata.

Në rast se Operatori nuk ka mundësi të realizojë transferimin e linjës, Përdoruesi është i detyruar të zbatojë këtë kontratë sipas afatit të zgjedhur. Nëse Përdoruesi kërkon të zgjidhë kontratën, do të konsiderohet zgjidhje e njëanshme e kontratës dhe lindin detyrimet sipas parashikimeve të kësaj kontrate.

9. Detyrimet e Operatorit

a)Operatori kryen instalimin e pajisjes (modem/ADSL/Fiber/wireless, decoder MoreTv Powered by Abissnet, etj) në ambientet e Përdoruesit. Operatori nuk merr përsipër ndërtimin e rrjetit të brendshëm për shpërndarjen e shërbimit në ambientet e Përdoruesit. Operatori ka të

Kontratë shërbimi

drejtë të ofrojë shërbimin edhe nëpërmjet rrjeteve wireless, kabllore apo me fibrë të një operatori tjetër të komunikimeve elektronike. Garancia e pajisjeve përcaktohet sipas procesverbalit të dorëzimit i cili nënshkruhet nga të dyja palët.

b) Operatori detyrohet të mundësojë për përdoruesin shërbim të pandërprerë 24 orë në ditë, sipas parashikimeve të kësaj kontrate dhe formularit të regjistrimit të saj.

Operatori mund të ndërpresë dhënien e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Përdoruesin:

- të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;

- sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

b.1 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Përdoruesin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

- përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

- shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

c) Operatori ofron shërbim Help Desk gjatë shtatë ditëve të javës sipas Marrëveshjes së SLA. Afati i Marrëveshjes së Shërbimit për nivelin 1 dhe 2 fillon pas regjistrimit të ankesës së Përdoruesit në Help Desk. SLA 3 përfiton suport aktiv. Përfitimi i shërbimit dhe dëmshpërblimi i Përdoruesit bëhet në bazë të SLA.

ç) Operatori i siguron Përdoruesit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin e ofruar:

• **pa pagesë:** - kur suportu teknik kryhet nëpërmjet telefonit. Në këtë rast, Përdoruesi është i detyruar të bashkëpunojë me Operatorin për evidentimin e llojit të problemit. Në qoftëse Përdoruesi nuk bashkëpunon, nuk kryen veprimet e kërkuara nga Operatori, mban të fikura pajisjet, apo kryen veprime të tjera që vështirësojnë apo pengojnë evidentimin e problemit, atëherë Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e tij tej afatit të përcaktuar në Marrëveshjen e SLA të kontraktuar dhe Përdoruesi nuk ka të drejtë të kërkojë kompensim.

- kur suportu teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit dhe suportu i ofruar është rrjedhojë e drejtpërdrejtë e shërbimit të ofruar nga Operatori.

• **me pagesë,** kur suportu teknik kryhet në mjediset e Përdoruesit dhe suportu i ofruar nuk është rrjedhojë e drejtpërdrejtë e shërbimit të ofruar nga Operatori, si prsh: probleme me rrjetin e brendshëm të Përdoruesit, Software, etj. Pagesa do të përcaktohet rast pas rasti, në bazë të kohës së punës së kryer prej inxhinierëve dhe shpenzimeve të transportit. Kjo pagesë duhet të kryhet nga përdoruesi brenda 30 ditëve nga data e faturimit, në të kundërt çmimi që ka paguar Përdoruesi për shërbimin e internetit do të përdoret për llogari të shlyerjes së pagesës së sipërpërmëndur.

d) Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

dh) Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Përdoruesi kërkon ndërprerje të kontratës, Operatori është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Përdoruesi ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

e) Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e defekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të përcaktuara në formularin e regjistrimit të kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrësë faturës së muajit në vijim 3% të çmimit fiks (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi defekti, por jo më shumë se vlera e çmimit fiks (me TVSH).

ë) Operatori garanton se nuk do të çenojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Përdoruesit.

f) Operatori merr përsipër ofrimin e shërbimit tek Përdoruesi brenda 14 ditëve pune nga nënshkrimi i kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët

e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Përdoruesi. Në rast se Operatori e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Përdoruesi, kontrata zgjidhet dhe Përdoruesit do t'i kthehet pagesa e kryer.

g) Sipas kërkesës së Përdoruesit, Operatori do të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të Operatorit, apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejojë përdorimin nga Përdoruesi të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë është vendosur Operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

gj) Të kryejë njoftimin e Përdoruesit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit download/upload (nëse ka të tillë) të përcaktuar në formularin e regjistrimit të Kontratës.

h) T'i japë Përdoruesit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Përdoruesi, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

h.1 Informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e çmimeve, duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkallimit të tyre, përfshirë çmimet e aplikuar.

h.2 Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen.

h.3 Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur.

h.4 Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

9.1 Marrëveshja e Nivelit të Shërbimit, SLA

Emërtimi	SLA1	SLA2	SLA3
Gatishmëria	24/7		
Koha e Përgjigjes	15 min	15 min	9 min
Koha e zgjidhjes së problemit	24 orë	12 orë	4 orë
Suportu aktiv	I përfshirë	I përfshirë	I përfshirë
Dëmshpërblimi	Për çdo ditë ndërprerje Shërbimi, Përdoruesi do të dëmshpërblehet me aq kohë Shërbimi të munguar. Ky dëmshpërblim nuk do të zbatohet në rastin e ndërprerjeve, shkaktuar nga ajo pjesë e link-ut, për të cilin është Përdoruesi Përgjegjës		

10. Siguria e shërbimit.

a) Operatori, në rastet kur është e nevojshme, do të zbatojë masat teknike dhe organizative për të realizuar sigurinë e shërbimit.

b) Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë:

- e përdorimit të Aparateve/Dekoderave në mënyrë të pavarur nga Përdoruesi si p.sh: Lulahatjeve të tensionit elektrik me pasojë djegien e Aparateve/Dekoderave etj.
- e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga Operatori si psh: hapjes së faqeve të ndryshme të internetit, shkarkimit të programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

c) Operatori mund të ndryshojë përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve televizive të shërbimit audioviziv MoreTV, nëse këto të fundit do të ndryshohen sipas kontratave që Operatori ka lidhur me mbajtësit e platformave dixhitale (Digitalb dhe/ose Tring). Në këtë rast Operatori duhet të njoftojë përdoruesin nëpërmjet emailit që ka deklaruar me nënshkrimin e kësaj kontrate, ose nëpërmjet menysë së faqes kryesore të paketës televizive. Përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë kontratën në

Kontratë shërbimi

rast se nuk është dakord me ndryshimet e mësipërme, duke njoftuar Operatorin me shkrim brenda 10 (dhjetë) ditëve nga njoftimi i Operatorit. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

11. Numri telefonik i Përdoruesit

a) Operatori do ta pajisë Përdoruesin me një numër telefonik brenda hapësirës numerike të vënë në dispozicion nga AKEP. Në rast të mbarimit të kontratës, numri i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Përdoruesi ka të drejtën e rezervimit të numrit.

b) Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Përdoruesit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga AKEP, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Përdoruesi do të njoftohet brenda një afati kohor të arsyeshëm për ndryshimin e numrit.

c) Përdoruesi ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit kundrejt pagesës. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim dhe t'i dërgohet Operatorit nëpërmjet postës me lajmërim marrje. Operatori duhet të përgjigjet brenda 7 ditëve punë nga marrja e kërkesës. Në qoftë se kërkesa miratohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve punë.

ç) Sipas kërkesës së Përdoruesit, Operatori duhet të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të Operatorit, dhe të lejojë përdorimin nga Përdoruesi të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

12. Paraqitja e identifikimit të linjës thirrëse dhe asaj të thirrur

Operatori do të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse.

13. Publikimi i të dhënave të Përdoruesit në numëror

a) Përdoruesi duke nënshkruar këtë kontratë pranon që t'i publikohen të dhënat në numërorin telefonik të botuar nga Operatori. Por, në qoftë se Përdoruesi nuk e dëshiron publikimin e të dhënave, për këtë duhet të njoftojë Operatorin nëpërmjet postës rekomande (me lajmërim marrje) brenda 14 ditëve nga data e nënshkrimit të kontratës.

b) Në qoftë se Përdoruesi nuk njofton sipas mënyrës dhe afatit të mësipërm, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftë se ka kryer publikimin.

14. Ruajtja e fshehtësisë dhe përdorimi i të dhënave personale

a) Operatori do të sigurojë fshehtësinë e përmbytjes së komunikimit të Përdoruesit të kryer nëpërmjet rrjetit të tij.

b) Operatori nuk do të kontrollojë, përhapë, përdorë të dhënat personale ose përmbytjen e komunikimeve të bëra nëpërmjet rrjetit të tij në favor të ndonjë pale të tretë, përveç rastit kur kjo ka lidhje me dhënien e shërbimeve ose kur kërkohet nga organet kompetente në rastet e përcaktuara nga ligji.

c) Operatori do të mbledhë dhe përpunojë të dhënat personale të Përdoruesit për përmbytjen e kësaj Kontrate për qëllimet e lejuara të biznesit të përcaktuara nga Operatori ku përfshihen (por nuk kufizohen vetëm me to) përpunimi i kërkesave për pajtim në rrjet, dhënia e shërbimeve për Përdoruesin, mbajtja e llogarive të transaksioneve, përgatitja e faturave dhe dhënia e shërbimit të kujdesit për klientin, krijimi dhe matja e bazave të të dhënave dhe platformave të shërbimit, kryerja e analizës dhe studimeve për qëllime marketingu.

ç) Operatori ose agjentët e tij mundën që, herë pas here, të kontaktojnë Përdoruesin përmes postës, telefonit, e-mail, apo SMS në lidhje me shërbimin e ofruar dhe të pranuar nga Përdoruesi, për marketing të drejtpërdrejtë të produkteve apo shërbimeve. Përdoruesi në çdo kohë mund të kërkojë ndalimin e kontaktit për qëllime marketingu nga ana e Operatorit.

d) Operatori garanton se nuk kryen përgjime të komunikimeve elektronike. Përgjimi i komunikimeve elektronike kryhet vetëm nga organet kompetente shtetërore të përcaktuara me ligj.

dh) Operatori merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Përdoruesit dhe të trajtojë të dhënat personale të Përdoruesit në

përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit.

15. Ndryshimi i të dhënave vetjake

Përdoruesi detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë. Në të kundërt, Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave.

16. Cedimi i kontratës

Përdoruesi nuk ka të drejtë të cedojë të drejtat dhe detyrimet që i lindin nga kjo kontratë tek një person i tretë pa njoftuar paraprakisht me shkrim Operatorin.

17. Thirrja e shërbimeve të emergjencës

Përdoruesi thërret pa pagesë numrin e policisë, shërbimit zjarrfikës, ndihmës së shpejtë mjekësore dhe policisë rrugore, edhe kur aksesimi në shërbimin telefonik është i kufizuar.

18. Veprimi i Forces Madhore

a) Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj përdoruesit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbytjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore.

Forcë Madhore konsiderohen: lufta (e shpallur ose jo), trazirat, sabotimi, fatkeqësitë natyrore, tërmetet, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo veprë tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.

b) Pavarësisht nga veprimi i Forcës Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbytur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë.

19. Ndryshimi kushteve të Kontratës së Shërbimit

a) Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në rast të ndryshimit të legjislacionit në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara: nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe në adresën emailit që ka deklaruar Përdoruesi me nënshkrimin e kësaj kontrate. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.

b) Përdoruesi ka të drejtë ta zgjidhë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paraqitur në zyrat e Operatorit, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Përdoruesi nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e zgjidhjes së kontratës, nëse kërkesa për zgjidhjen e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

c) Zgjidhja e kontratës nuk do të shuajë detyrimet që Përdoruesi ka në bazë të kontratës së mëparshme.

20. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Përdoruesit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

21. Hartimi i Kontratës së Shërbimit

Kjo kontratë Shërbimi hartohet në gjuhën shqipe në 2 (dy) kopje me vlerë juridike të njëjtë nga të cilat një e mban Përdoruesi dhe një Operatori.

22. Hyrja në fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët. Me anë të këtij nënshkrimi vërtetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet e kësaj kontrate.

- Kujdestari Ligjor(Për përdorues nën moshën 18 vjeç)**
- Personi i Autorizuar**
- Përdoruesi**

-
- Operatori**

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten :

- a-Nëpërmjet numrit të shkurtuar 044 300 001 për “Difekte teknike”
- b-Nëpërmjet numrit të shkurtuar 044 300 001 për “Asistence teknike për shërbimin e internetit”
- c-Nëpërmjet sporteleve të Operatorit ku merret deklaram shkresor për ankesën.
- d-Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.
- e-Me e-mail ne adresën :support@abissnet.al

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

- a-Ankesat për “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike për shërbimin internetit” paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh);
- b-Ankesat për vendimet apo veprimet e Operatorit për aksesin apo veprimin të kryer nga Operatori.
- c-Ankesat për faturim paraqiten deri në fund të muajit të dytë pasardhës të fatures së ankimuar.
- d-Ankesa për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontrates.
- e-Ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin paraqiten sa më pare

3. Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse e Operatorit, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në Kontratën e Pajtitimit.

4. Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e është brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5. Operatori mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e, dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikes 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

6. Përdoruesit kanë të drejtë që nëse nuk janë të kënaqur me përgjigjen e dhënë nga Operatori, Përdoruesi mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me Operatorin ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e përdoruesit, për zgjidhje mosmarreveshje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet ne AKEP brenda 15 ditëve pasi Përdoruesi të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga Operatori.